КОДЕКС ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО ПОВЕДЕНИЕ

Версия на английски език – превод

ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА НАБЛЮДЕНИЕ И ПРИЕМАНЕ НА СИГНАЛИ

Окончателен и съгласуван документ
Дата: Юни 2005

Увод

Настоящият Кодекс за професионално поведение е изготвен от съвместна комисия, състояща се от членове на CoESS и Euralarm

Настоящият Кодекс за професионално поведение се предоставя на заинтересованата организация, членуваща в Европейска нормативна база, като документ за обсъждане, който да послужи като основа за Европейска нормативна база

Съдържание

	страница
Въведение	**4**
1. Обхват	**4**
2. Препратки към нормативната уредба	**4**
3. Определения и съкращения	**5**
4. Инспекция на ЦНПС	**7**
5. Избор на място за разполагане на центъра	**7**
6. Изграждане	**8**
7. Електронна защита	**11**
8. Комуникации	**12**
9. Приемане на сигнали	**12**
10. Захранване	**13**
11. Обслужващ персонал и работни процедури	**14**
12. Данни и съхранение на данни	**16**
13. Обработване на алармените сигнали	**16**
14. Планиране на критичните обстоятелства	**17**
Приложение А	**18**

ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящият Кодекс за професионално поведение важи за всички центрове за наблюдение и приемане на сигнали (ЦНПС), които контролират алармените системи, изискващи незабавна реакция.

Алармените системи системи, комуникиращи с център за наблюдение, трябва да отговарят на приложимите стандарти за алармени системи, които са в сила към датата на свързване към центъра за наблюдение.

Сигнално-охранителните дейности, които не попадат в обхвата на приложимите стандарти за алармени системи, не са включени в настоящия Кодекс за професионално поведение.

Системата за предаване на сигнали и приемно-предавателната станция на приемащия център, която е предназначена за свързване към обществената и/или частната телекомуникационна мрежа, трябва да бъде от вида, одобрен за такова свързване.

Следва да се отбележи, че настоящият Кодекс за професионално поведение не може да заменя законовите изисквания, които правителството на съответната държава е преценило за необходими за контролиране на този сектор на национално ниво.

1. ОБХВАТ

Настоящият Кодекс за професионално поведение уточнява изискванията към проектирането, изграждането, управлението, оборудването и функционирането на центрове за наблюдение и приемане на сигнали от алармени системи.

2. ПРЕПРАТКИ КЪМ НОРМАТИВНАТА УРЕДБА

Настоящият Кодекс за професионално поведение включва препратки и клаузи от други публикации с или без посочване на датата на публикуването им. Тези препратки към нормативната уредба са цитирани на подходящите места в текста, а публикациите са изброени по-долу. За препратки с посочена дата последващите изменения или допълнения към тези публикации важат само когато са включени в него с изменение или допълнение. За препратки без посочена дата важи последното издание на посочената публикация (включително измененията и допълненията).

EN 50136 – Алармени системи – Системи и устройства за предаване на алармени сигнали
EN 357 – Стъкло за строителство – Изпитване на защитното остъкляване и класификация на устойчивостта на физическа атака
EN 1522 – Прозорци, врати, жалузи и щори – Бронировка – Изисквания и класификации
EN 1523 – Прозорци, врати, жалузи и щори – Бронировка – Изпитателни методи
EN 12543 – Съставни части – Стъкло за строителство – Пластово стъкло и пластово безопасно стъкло.
EN 13541 – Стъкло за строителство – Защитно остъкляване – Изпитване и класификация на устойчивостта на налягане при експлозия

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СЪКРАЩЕНИЯ

Следните определения важат за целите на настоящия Кодекс за професионално поведение:

3.1 Определения

3.1.1 **Достъп:** Действие за влизане в или излизане от охранявана зона.

3.1.2 **Сигнално-охранително дружество:** Организация, която предоставя услуги, свързани с алармени системи

3.1.3 **Състояние на алармата:** Състояние на аларма система или част от нея, което е резултат от реакция на системата към наличието на опасност.

3.1.4 **Сигнализиращо устройство:** Устройство, поставено в център за приемане на сигнали, което показва състоянието на алармата или промененото състояние на алармата на сигнално-охранителни системи в отговор на получаването на входящи съобщения за алармени събития.

3.1.5 **Техника за предаване на сигнали:** техника, която е предназначена главно за предаване на съобщенията за алармено събитие от интерфейса на приемно-предавателната станция в охранявания обект на интерфейса на алармената система, на интерфейса на приемно-предавателната станция в центъра за приемане на сигнали, на сигнализиращото устройство.

3.1.6 **Система за предаване на сигнали:** техника и мрежа, използвани за прехвърляне на информацията относно състоянието на една или повече алармени системи към един или повече центрове за приемане на сигнали.

3.1.7 **Звуково потвърден:** алармен сигнал, проверен от оператора на ЦНПС след получаване на аудио информация, предадена от охранявания обект и вземане на решение, че е настъпило действително проникване или е направен действителен опит за проникване.

3.1.8 **Клиент:** физическо или юридическо лице, с което ЦНПС е сключил договор за предоставяне на услуги, свързани със сигнално-охранително наблюдение.

3.1.9 **Контролни уреди и индикатори:** Техника за приемане, обработване, управление и иницииране на последващо предаване на информация.

3.1.10 **Преднамерено задействано устройство:** Устройство, което когато бъде задействано ръчно, предизвиква генерирането на алармен сигнал или съобщение

3.1.11 **Детектор:** Устройство, предназначено да генерира алармен сигнал или съобщение при долавяне на необичайно състояние, което свидетелства за наличието на опасност

3.1.12 **Огнеупорност:** Способността на елемент от строителна конструкция, компонент или структура да отговори за определен период от време на изискванията за стабилност, огнеустойчивост и/или топлинна изолация и/или друго очаквано натоварване в стандартно изпитание за огнеупорност.

3.1.13 **Неизправност:** Състояние на алармена система, което възпрепятства алармената система или части от нея да функционират нормално.

3.1.14 **Алармена система против нарушители:** Алармена система, която открива и указва присъствие, влизане или опит за влизане на нарушител в охранявания обект.

3.1.15 **Електрозахранване:** устройство(а), което осигурява и също така променя или изолира (електро)енергия за нормалната работа на ЦНПС или част от него и за акумулаторното устройство (напр. батерия), ако такова е необходимо.

3.1.16 **Наблюдение:** процесът на проверка за правилното функциониране на съединенията и техниката.

3.1.17 **Център за наблюдение:** оторизирано, частно или обществено място с осигурен персонал 24 часа и което предприема действие при получаване на дистанционни сигнали от система за автоматично установяване на проникване или пожар.
Забележка: Центърът за наблюдение може да е отделен или да е част от центъра за приемане на сигнали.

3.1.18 **Оператор:** Лицето, отговарящо за обработването на съобщенията, показани върху сигнализиращото устройство.

3.1.19 **Приемно-предавателна станция на приемащия център:** Техника за предаване на сигнали, която е разположена в приемащия център.

3.1.20 **Възстановяване:** Процедурата за анулиране на аларма, фалшив сигнал, неизправност или друго състояние и връщане на алармената система към предишно състояние.

3.1.21 **Потвърдена последователност:** Сигналите, излъчвани от два или повече независими детектора, които са конфигурирани така, че да се приеме, че е настъпило действително проникване или е направен действителен опит за проникване.

3.1.22 **Задействана:** Състоянието на алармена система или част от нея, в което може да бъде известено за алармено събитие.

3.1.23 **Резервно захранване:** Източник на енергия, който е в състояние на поддържа ЦНПС за продължителни периоди от време.

3.1.24 **.**

3.1.25 **Охраняван обект:** Онази част от сграда и/или зона, в която алармена система може да открие наличие на опасност.

3.1.26 **Необезопасена врата:** Врата, която не е обезопасена с електрическо или механично резе в “заключено” положение.

3.1.27 **Незадействана:** Състоянието на алармена система или част от нея, в което не може да бъде известено за алармено събитие.

3.1.28 **Нежелан сигнал:** Състояние на аларма, което не е генерирано от проникване или опит за проникване в охранявания обект.

3.1.29 **Потребител:** Лицето, упълномощено от клиента да оперира с алармена система

3.1.30 **Визуално потвърден:** Алармен сигнал, проверен от оператора на ЦНПС след получаване на визуален образ, предаден от охранявания обект и вземане на решение, че е настъпило действително проникване или е направен действителен опит за проникване

3.2 Съкращения

Следните съкращения са използвани в настоящия Кодекс за професионално поведение:

ЦПС	Център за приемане на сигнали
КУИ	Контролни уреди и индикатори
CCTV	Система за видеонаблюдение
ЕС	Европейски стандарт
АСНН	Алармена система против нарушители и нападатели
ПЗО	Правозащитен орган
ЦНПС	Център за наблюдение и приемане на сигнали
мм	Милиметри
м	Метър
НЕЗ	Непрекъснато електрозахранване

4. ИНСПЕКЦИЯ НА ЦНПС

Местните правозащитни органи (ПЗО) имат право да инспектират ЦНПС. Тази инспекция се извършва в предварително уговорено време.

5. ИЗБОР НА МЯСТО ЗА РАЗПОЛАГАНЕ НА ЦЕНТЪРА

5.1 **Достъп до мястото.** Центърът за наблюдение се помещава на такова място в сградата, че всички зони на сградата, от които има достъп до нормалния вход на центъра за наблюдение, да бъдат заемани от компанията, която управлява центъра за наблюдение и която е единствен ползвател. Тези зони не трябва да бъдат достъпни за другите ползватели на сградата.

5.2 **Достъпност на мястото**. Към тези зони не трябва да има входове откъм прилежащи помещения, освен откъм онези части на прилежащите помещения, които са обитавани от компанията, която управлява центъра за наблюдение и която е единствен ползвател. Частите на тези прилежащи помещения не трябва да са достъпни за другите ползватели на сградата.

5.3 **Защита на мястото.** Зоната от сградата, обитавана от компанията, която управлява центъра за наблюдение, и в която е разположен центърът за наблюдение, трябва да бъде защитена с алармена система против нарушители, инсталирана в съответствие с приложимите Стандарти за алармени системи против нарушители. Тези алармени системи против нарушители включват предупредително устройство, което да предупреждава незабавно персонала на центъра за наблюдение при активирането на тази система.

5.4 **Ползване на мястото:** С оглед на горното, компанията, която управлява центъра за наблюдение, може да включва всяка друга компания, която оперира изключително в сектора на търговската сигурност и охрана и управлението на тази компания се осъществява изцяло или отчасти от същото ръководство като това на компанията, с която клиентите са сключили договор за предоставяне на услуги за наблюдение.

6. ИЗГРАЖДАНЕ

6.1 **Структура на ЦНПС.** Структурата на центъра за наблюдение включва обособена стая и свързано с нея преддверие, като материалите, от които са направени и двете, трябва да отговарят на Таблица 1 или да осигуряват същото ниво на безопасност на строителството.

Обособената стая и свързаното с нея преддверие, както и помощната структура трябва да са с огнеупорност, издържаща най-малко 1 час.

6.2 **Обзавеждане.** В ЦНПС трябва да има осигурена тоалетна и баня. Трябва да бъдат осигурени средства за приготвяне на храна и напитки, които да са разположени в ЦНПС. Когато се осигурява печка за готвене, тя трябва да е отделена от зоната за операции чрез огнеупорна конструкция, издържаща не по-малко от 30 минути.

Таблица 1. Строителни материали за центрове за наблюдение

Изграждащи елементи	**Материали**	**Размери или други изисквания**
Ограждащи стени (включително стената между станцията и преддверието)	Масивна зидария	Дебелина минимум 20 мм
	Бетон	Дебелина минимум 150 мм 20 MPa характерна якост
	Плътна стомана	Дебелина минимум 3 мм
Вътрешни стени	Няма изисквания	Няма изискване
Подове на партерен етаж	Бетон	Дебелина минимум 150 мм, 20 MPa характерна якост
Окачени плочи; таван или покриви	Бетон	Дебелина минимум 150 мм, 20 MPa характерна якост. Дълбочина и арматура, предвидени за връхна конструкция и условия на натоварване
	Нисковъглеродна листова стомана	Минимум 1.5 мм дебела (листовете да бъдат заварени един към друг и обезопасени с нитове

(Забележка: Изграждащите елементи, изброени в Таблица 1 по принцип са възприети като издържащи на атака. Но същото ниво на сигурност чрез устойчивост може да бъде постигнато като се използват други строителни материали.)

6.3 **Отвори.** Единствените разрешени отвори в структурата на центъра за наблюдение са:

- нормалният вход (виж член 6.4);
- аварийният изход (виж член 6.6);
- остъклените зони (виж член 6.7);
- вентилационните отвори (виж член 6.8);
- сервизните отвори и отдушници (виж член 6.9)

6.4 **Нормалният вход.** Нормалният вход включва две врати, чиито размери не трябва да надвишават 2.5 м височина на 1.1 м ширина, отделени чрез преддверие, чиято площ не

трябва да надвишава 6 $м^2$, а минималното разстояние между вратите трябва да е 1.5 м. Вратите са с блокировка, за да не могат да бъдат отворени едновременно и двете, освен при контролирани обстоятелства. Вратата, водеща от центъра за наблюдение към преддверието се отваря навътре към преддверието. Външната врата на преддверието трябва да се отваря навън. И двете врати трябва да са с огнеупорност, траеща поне един час и да бъдат с масивна конструкция от рода на:

(а) солидна дървена врата, дебела не по-малко от 50 мм, или
В случай на дървена врата, външната врата към преддверието трябва да бъде покрита или от двете страни с мек пласт, всеки от които е с дебелина не по-малко от 1.5 мм, или с един мек пласт с дебелина не по-малко от 3 мм от едната страна или поставен вътре в структурата на вратата. Когато тези пластове са закрепени към някое от лицата или към двете лица на вратата, те трябва да са прикрепени с фиксиращи елементи, така че тези фиксиращи елементи да не могат да бъдат изваждани чрез външна намеса.
(б) Метална врата с дебелина не по-малко от 6 мм, от нисковъглеродна стомана.

Други видове врати са разрешени, само когато предлагат устойчивост на проникване не по-малка от тази на врати (а) или (б) и когато техният дизайн и конструкция отговарят на всички други приложими раздели от настоящия Кодекс.

От страната на пантите на двете врати трябва да са поставени два болта от закалена стомана или равносилно обезопасяване, което да не позволява вратата да бъде сваляна. Трябва да е възможно двете врати и вътрешността на преддверието да се виждат от центъра за наблюдение при блокирани врати. Това изискване може да бъде изпълнено като се използват устройства за наблюдение на вратите, видеонаблюдение или и двете. Двете врати трябва да са снабдени с отключващо устройство, което обикновено се задейства само откъм центъра за наблюдение и което да е оборудвано със автоматични самозаключващи се и блокиращи устройства. Вратите са с електрическа блокировка, за да не остават необезопасени по едно и също време. В центъра за наблюдение трябва да бъдат осигурени средства, които да позволяват блокиращите устройства да бъдат отменяни в случай на авария. Ключалката на външната врата трябва да се управлява ръчно или електрически от вътрешната страна на преддверието.

Всички приспособления, монтирани върху външното лице на всяка от вратите трябва да бъдат такива, че да не подпомагат насилствено влизане. Конструкцията на касата на вратата и монтирането на вратата към касата, както и на касата на вратата към структурата трябва да са така изпълнени, че да се поддържа нивото на защита, посочено по-горе.

6.5 **Електрическа заключалка/освобождаващи механизми**. Всички електрически заключалки/освобождаващи устройства, монтирани върху нормалните входни врати на преддверието трябва да бъдат с жлебове или опорни пръстени. Плъзгачите или резето трябва да се активират електрически. Устройството се задейства автоматично чрез заключващ механизъм тип “deadbolt”, когато вратата е в своята каса. Съединителните винтове са защитени с анти-тамперни лабиринти, докато вратата е в затворено положение. Трябва да има механична отмяна за аварийно освобождаване, обезопасена срещу случайно задействане. В случай на електрическа неизправност, резето остава обезопасено (т.е. блокирано). Ако към вратата бъде монтирано заключващо устройство, кабелът за ел. захранването на ключалката трябва да е поставен в метална армирана тръба по вратата, а в противен случай – да бъде механично защитен на местата, където е изложен на въздействие.

6.6 **Аварийният изход.** Когато има отделен авариен изход, извеждащата врата(и), заедно с техните панти, каси, фиксиращи елементи, множество точки на заключване и отключващи устройства трябва да отговарят на същите изисквания за физическа якост и устойчивост като тези за външната нормална входна врата към преддверието, посочени в Член 6.3. Извеждащата врата трябва да се отваря навън и да е оборудвана с отключващи устройства (напр. паник-лост), които да се освобождават само в спешни случаи. Отключващите устройства се задействат само от центъра за наблюдение.

6.7 **Остъклени зони.** Когато има остъклени зони, техните рамки и фиксиращи елементи трябва да предлагат устойчивост на проникване след физическа атака, която е най-малко със същата степен, като предвидената в EN357 и EN1522. Вътрешността на центъра за наблюдение не трябва да се вижда през остъклените зони от която и да е точка извън сградата.

6.8 **Вентилация.** Напречната площ на вентилационните отвори и отдушници не трябва да надвишава 0.09 $м^2$ (300 мм x 300 мм номинално) и трябва да е гарантирано, че вътрешността на центъра за наблюдение не попада в директното полезрение от външния край на вентилационния канал. Когато напречното сечение на вентилационен отвор или отдушник надвишава 0.02 $м^2$, трябва да се монтира подходяща техника за установяване на алармено събитие, което да открива опит за проникване във вентилационната система. Вентилационните отвори и отдушници в кожуха на центъра за наблюдение трябва да бъдат физически защитени. Всеки вентилационен канал трябва да бъде защитен с херметична клапа, която може да бъде блокирана в затворено положение от центъра за наблюдение.

6.9 **Сервизни отвори и отдушници.** Нарушаването на целостта на кожуха на центъра за наблюдение с цел прокарване на абонатен кабел или тръба не трябва да надвишава 0.02 м в напречното сечение. Запълващият материал трябва да осигурява устойчивост на физическа атака или огън не по-малка от тази на кожуха.

7. ЕЛЕКТРОННА ЗАЩИТА

7.1 **Общи условия.** Безопасността трябва да е такава, че центърът за наблюдение, включително неговите външни стени, врати и таван да са защитени чрез електронна система за защита в съответствие с посочените по-долу изисквания и чрез алармена система против нарушители, инсталирана в съответствие с приложимите стандарти за алармени системи против нарушители. Когато центърът за наблюдение е разположен на място, различно от партера или когато има достъп отдолу (напр. от мазе), подът на центъра за наблюдение трябва също да бъде защитен чрез електронна система за защита (Виж Таблица 1, Подове)

7.2 **Защита.** Трябва да бъдат монтирани детектори в съответствие с приложимите стандарти за алармени системи против нарушители, които да установяват наличието на насилствена атака върху структурата на центъра за наблюдение. Силно се препоръчва телефонните линии на центъра за наблюдение да бъдат защитени чрез електронна система за защита, така че да се установява отварянето на капака или вратата на най-близката шахта или съединителна кутия на доставчика на телекомуникационни услуги, през които се осигурява телефонното обслужване на центъра за наблюдение.

7.3 **Противопожарна защита.** Трябва да бъде осигурена пожароизвестителна система, инсталирана в съответствие с приложимия стандарт, за защита на центъра за наблюдение. В допълнение центърът за наблюдение трябва да има системи за установяване наличието

поне на въглероден окис и дим, които да предупреждават персонала на центъра за наблюдение преди нивата да достигнат концентрация, налагаща евакуация.

7.4 **Защита от мълния.** Сградата, в която се намира ЦНПС трябва да бъде защитена срещу последиците от падане на гръм.

7.5 **Защита на вратите.** Трябва да се задейства звуков или визуален сигнал, когато нормалната входна врата към центъра за наблюдение или преддверието не е обезопасена. На двете врати към нормалния вход трябва да бъдат монтирани предпазни прекъсвачи, поставени в съответствие с приложимите стандарти за алармени системи против нарушители по такъв начин, че да се поражда състояние на аларма, когато и двете врати са отворени.

Вратите на аварийните изходи трябва да са оборудвани с предпазен прекъсвач, който поражда състояние на аларма, когато вратата е отворена.

7.6 **Процедура за аварийно влизане**. Само в нормалния вход може да бъдат включени надеждни средства за аварийно влизане. Когато са включени такива средства, те трябва да са проектирани така, че при всяко аварийно влизане да се изпраща сигнал към друг център за наблюдение.

Когато за тази цел се използват ключове, трябва да се проектира система, която да гарантира, че тези ключове са на разположение само на посочените лица от организацията и са обезопасени по начин, който не компрометира сигурността на ЦНПС.

7.7 **Преднамерено задействани устройства.** В центъра за наблюдение трябва да бъдат осигурени преднамерено задействани устройства в съответствие с приложимите стандарти за алармени системи против нарушители, на места в близост до нормалния вход, аварийните изходи и нормалната оперативна зона на персонала на центъра за наблюдение.

7.8 **Сигнализация от електронните системи за защита.** Контролните уреди трябва да са такива, че състоянието на аларма, генерирано от електронната система за защита да бъде автоматично предадено на друг център за наблюдение, отговарящ на настоящия стандарт или на изискванията на правозащитните органи (ПЗО). Предаването на такъв алармен сигнал трябва да става по две отделни предавателни пътеки, които НЕ използват една и съща физическа инфраструктура.

7.9 **Система за видеонаблюдение**. Центърът за наблюдение трябва да е оборудван със система за видеонаблюдение, която включва камери, монтирани на всяко от следните места

- Външния главен вход към онази зона от сградата, заемана от компанията.
- От външната страна на външната нормална входна врата към ЦНПС
- От външната страна на аварийния изход от ЦНПС.

Осигурените монитори за наблюдение на посочените по-горе участъци, заедно със свързаните прекъсвачи и мултиплексно оборудване трябва да бъдат разположени в центъра за наблюдение и да са под контрола на персонала на центъра за наблюдение, така че да се гарантира, че те могат да наблюдават тези зони непрекъснато. Трябва да бъде осигурено достатъчно осветление на всички участъци, които ще бъдат наблюдавани.

Трябва да се включи подходяща система за записване на изображения, за да се записва цялото движение в тези точки.

8. КОМУНИКАЦИОННА ТЕХНИКА

Трябва да бъдат осигурени следните средства за комуникация:

8.1 Гласова комуникация към и през нормалното входно преддверие.

8.2 Техника в центъра за наблюдение така, че аудио компонентите на целия гласов телефонен трафик във връзка с обработването и изпращането на алармените сигнали да се записват автоматично. Тези записи трябва да се съхраняват за срок от 3 месеца след събитието, за което се отнасят.

9. ПРИЕМАНЕ НА СИГНАЛИ

9.1 **Общи изисквания.** Естеството на всеки приет сигнал и неговото местоположение трябва да могат да се идентифицират поотделно в центъра за наблюдение, а всички сигнали се записват автоматично, като дават най-малко следната информация:

- Идентификация на клиента/потребителя
- Естество на сигнала
- Дата и час на приемане на сигнала.

9.2 **Действия на оператора.** В допълнение, когато от приемането на сигнал произтече действие на оператора, трябва да се записват подробности за предприетите действия, включително датата и часа на изпълнение и самоличността на лицето/лицата, които са извършили тези действия.

9.3 **Съобщения.** Съобщения на магнитен носител или електронно генерирани гласови съобщения няма да се използват за предаване на сигнали към центровете за наблюдение от устройства за автоматично набиране на алармените системи против нарушители, за които се изисква присъствието на представители на ПЗО.

10. ЗАХРАНВАНЕ

10.1 **Електрозахранване.** Като основен източник на електроенергия за центъра за наблюдение се използва обществената електромрежа. Захранването на (1) оборудването за приемане на алармени сигнали, (2) аудио-предупредителната техника и (3) оборудването за електронна защита трябва да бъде обезопасено чрез прекъсвачи със стопяем предпазител или автоматични изключватели в центъра за наблюдение, които са отделно от всички останали източници на захранване.

10.2 **Резервно захранване**. В центъра за наблюдение трябва да се осигурят средства, чрез които в случай на прекъсване в общественото електрозахранване да се премине автоматично към резервно захранване.

Резервното захранване включва презареждаща се батерия, намираща се в центъра за наблюдение, с достатъчен капацитет за работата на оборудването за приемане на алармени сигнали, заедно със системите за електронна защита и необходимото видеонаблюдение за период не по-малък от 24 часа или не по-малък от 4 часа, когато е инсталиран един резервен генератор, или 30 минути, когато е осигурен втори генератор.

За оборудвани с компютър центрове за наблюдение, които поддържат компютърни системи, презареждащата се батерия трябва да работи посредством система за непрекъсваемо токозахранване (UPS).

Капацитетът в ампер-часа на резервното захранване се изчислява въз основа на средния почасов разход на електрически ток, умножен по коефициент 1.5. Всички зареждащи устройства трябва да могат да отговорят на изискванията за максимално натоварване и в същото време да презареждат батерията от състояние на пълно изтощение до 80% от необходимия капацитет за не повече от 24 часа. В случай на прекъсване в електрозахранването, цялото оборудване, което е от съществено значение за работата на центъра за наблюдение, трябва да продължи да работи без отслабване на сигурността или спад в работата, така че възможността на центъра за наблюдение да приема, обработва и изпраща сигнали да не бъде влошена.

10.3 **Резервен генератор**. Когато е монтиран резервен генератор, който не е задължително да бъде в защитената зона, той трябва да е с достатъчен капацитет, за да осигури резервна мощност. Трябва да има осигурено достатъчно гориво за работата на генератора в продължение на поне 24 часа. Този генератор трябва да е снабден с независими средства за автоматично стартиране.

Батериите, необходими за стартирането на резервен генератор, трябва да се зареждат независимо от работата на генератора

Резервният генератор трябва да се поддържа правилно в съответствие с инструкциите на производителя и да се държи в безопасна среда. В оперативната зона трябва да има обозначение за действащия източник на захранване.

11. ОБСЛУЖВАЩ ПЕРСОНАЛ И РАБОТНИ ПРОЦЕДУРИ

11.1 **Обслужващ персонал.** В центровете за наблюдение трябва непрекъснато да има обслужващ персонал от минимум двама оператори. Това изискване е изпълнено, когато един ЦНПС работи съвместно с втори ЦНПС, в реално време и методите на работа гарантират, че ефектът е същият, както при ЦНПС, обслужван от минимум двама души.

11.2 **Скрининг.** Целият персонал на ЦНПС трябва да бъде подложен на проверка независимо от предишната им месторабота. Като минимум, всеки индивид трябва да бъде проверен за период минимум от 10 години преди наемането му на настоящата длъжност или прехвърлянето му към съответната длъжност, или до датата на завършване на редовното образование, както и месторабота им за последните 10 години трябва да бъде проверена при предишните им работодатели.

В ЦНПС трябва да се наемат индивиди, чиято кариера или минало свидетелстват, че те не биха се възползвали от възможността за незаконно лично облагодетелстване, не биха били компрометирани или не биха предизвикали друго нарушение на сигурността, каквото тази месторабота предлага.

Потенциалният персонал трябва да бъде предупреден, че назначението им може да бъде прекратено, ако проверката им не може да бъде потвърдена, че това не е признак за негодност, а просто не е било възможно да се получат необходимите положителни доказателства.

11.3 **Обучение.** Трябва да се осигури минимален период на обучение, който е подходящ да осигури минимални компетенции за изпълнение на специфичните задължения (напр. боравене с алармата против нарушители, опериране на системите за видеонаблюдение и др.). Това обучение трябва да се осигурява за всички оператори преди да им бъде разрешено да боравят с алармите без надзор. Допълнително обучение трябва да бъде организирано по конкретни теми от рода на ново оборудване или промени в работните процедури.

11.4 **Активации от системите за сигурност.** Трябва да бъдат дадени ясни указания за действията, които следва да бъдат предприети при получаването на сигнали от задействани или отчасти задействани алармени системи против нарушители (виж Приложение А). ПЗО или друг орган по избор на клиента трябва да бъдат информирани за получаването на валиден алармен сигнал от охранявания обект, в който се е задействала алармената система против нарушители или част от нея. Всички действащи работни процедури, които са свързани с функцията управление на алармени събития, трябва да отговарят на Политиката за алармени сигнали против нарушители на ПЗО, когато е налице такава политика.

11.5 **Предварително договаряне на задействането и изключването на системата.** Когато е уместно, клиентът е длъжен да информира чрез надеждни средства центъра за наблюдение за намерението си да задейства и изключи системата в предварително уговорени часове.

11.6 **Тестване.** Следните елементи от оборудването на центъра за наблюдение се проверяват за нормална работа и резултатите се записват:

11.6.1 През интервали не повече от 24 часа:

- Външните комуникации с ПЗО или други органи

- Вътрешният часовник в оборудването за приемане на алармени сигнали, заедно с всяко друго оборудване, което трябва да гарантира, че цялата дейност, включително действията на оператора, са прецизно записани по дата и час.

11.6.2 През интервали не повече от 7 дни:

- Главното и резервното захранване, оборудването за автоматично превключване, аварийното осветление и алармената система на ЦНПС

- Всички линии, предвидени за приемане на алармени сигнали, заедно с онези, предвидени за входящи и изходящи гласови комуникации към центъра за наблюдение.

11.7 **Процедури при неизправност/докладване.** Всеки елемент от оборудването, участващо в приемането, показването или последващото предаване на алармен сигнал, трябва да разполага с резервни средства или процедура, които да бъдат задействани автоматично или от оператора на ЦНПС в рамките на 1 час след като операторът научи за неизправността.

Трябва да се сключат подходящи договори със съответните доставчици, с уговорено време за спешна реакция за отстраняване на всички неизправности, които могат да бъдат установени по време на проверките, извършвани по 11.6.1 и 11.6.2.

11.8 **Достъп.** Влизането в центъра за наблюдение, освен когато става по процедурата за аварийно влизане в съответствие с Член 7.6, подлежи на документирана процедура, с която разполагат всички оператори. Тази процедура определя използваните методи за идентифициране на лицата, които се опитват да влязат в центъра за наблюдение, и изисква тези лица да бъдат положително идентифицирани преди да им бъде разрешен достъп. Във всички тези случаи достъпът до центъра за наблюдение се контролира чрез положително действие на оператор. Във всеки случай, в зоната на преддверието няма да се допускат едновременно повече от трима души. Упълномощените лица, за които операторът е уведомен, винаги влизат първи в преддверието. Трябва да се води дневник за всички посетители на ЦНПС.

11.9 **Здравеопазване и безопасност.** Най-малко веднъж на всеки 60 минути в центъра трябва да се генерира звуков или визуален сигнал и този сигнал трябва да бъде потвърден от оператора в срок от една минута. Непотвърждаването на сигнала генерира сигнал в друг център за наблюдение, който отговаря на настоящия Кодекс за професионално поведение. В хода на нормалните действия по оперирането с оборудването за приемане на алармени сигнали на оператора е разрешено да нулира този таймер, когато монтираното оборудване го позволява.

11.10 **Получаване на сигнали от друг ЦНПС**. Всеки ЦНПС се следи от втори ЦНПС и другият ЦНПС получава алармени сигнали при следните обстоятелства:

- отваряне на аварийната врата
- едновременно отваряне на двете нормални входни врати към центъра
- физическа атака
- активиране на алармата за пожар

11.11 **Одит.** ЦНПС трябва да извършва пълна проверка на документите на всеки 6 месеца, за да се осигури спазване на Кодекса за професионално поведение.

11.12 **Процедура при оплаквания**. ЦНПС трябва да разполага с ясно дефинирана, публикувана процедура за приемане и обработване на оплаквания. На клиентите трябва да се предоставят подробности за лицето за контакти, ако искат да се оплачат от някоя от услугите.

12. ДАННИ И СЪХРАНЕНИЕ НА ДАННИ

Забележка: Да се обърне внимание на европейския Закон за защита на данните

12.1 Данни на клиентите

Данните за всяка алармена система, свързана към ЦНПС трябва да бъдат предоставени на операторите. Данните могат да бъдат в писмен вид или запаметени в електронната памет, в който случай трябва да бъдат осигурени разпечатки. Данните трябва да включват:

- Име, адрес и телефонен номер за контакт с клиента
- Номер на обекта и специални договорености
- Име, адрес и телефонен номер на потребителите
- Действия, които следва да се предприемат при възникване на алармено събитие – кога да се свързват с ПЗО и т.н.
- Договорени часове за задействане и изключване, когато това е уместно.

12.2 Комуникации

Всички комуникации с ЦНПС се записват и данните се съхраняват за минималните посочени периоди:

- 3 месеца – всички телефонни разговори към и от ЦНПС с изписана дата и час и с възможност за възпроизвеждането им.
- 12 месеца – всички предадени данни към и от ЦНПС във връзка с наблюдаваните събития с изписана дата и час.
- 12 месеца – срокът за съхранение на телефонни разговори и предадени данни във връзка с инциденти трябва да отговаря на изискванията на ПЗО.

12.3 Сигурност

Всички данни трябва да бъдат съхранявани на сигурно, огнеустойчиво място, а за електронно запаметените данни трябва да се предприемат процедури за създаване на резервни файлове.

12.4 Унищожаване

Всички поверителни данни трябва да бъдат унищожавани по надежден начин.

12.5 Дневници

ЦНПС трябва да води дневник, в който да се записват всички рутинни тестове, поддръжка и аварийно обслужване на техниката в ЦНПС.

13. Обработване на алармените сигнали

ЦНПС прилага процедури, чрез които се преценява достоверността на всички получени алармени сигнали преди сигналите да се предадат на ПЗО, освен онези, които са свързани с неизправности в преноса, преднамерено задействани алармени сигнали или сигнали, които не трябва да се предават на ПЗО съгласно писмено споразумение с клиента.

(Забележка: Целта на процедурите за обработване на алармени сигнали е, когато е възможно, да се гарантира, че само действителни алармени сигнали се предават на ПЗО. Фалшивите алармени сигнали пилеят ресурси на ПЗО, отразяват се върху застрахователните премии на клиента и имат негативно влияние върху охранителната индустрия. От всички страни, участващи във веригата за предоставяне на охранителни услуги, включително клиента/потребителя, зависи да намалят броя на фалшивите алармени сигнали, изпращани към ПЗО).

ЦНПС е длъжен да изпълнява мерките за обработване на алармените сигнали в съответствие с Приложение А.

14. Планиране на критичните обстоятелства

В случай, че ЦНПС не е в състояние да действа, трябва да има план за критични обстоятелства за справяне с тази ситуация. Планът за критични обстоятелства трябва да разглежда всички реални анормални събития, които могат да настъпят в ЦНПС. Това включва всякакви проблеми в ЦНПС, които водят до намаляване на качеството на услугата. Планът за критични обстоятелства трябва да обхваща технически и други ситуации. Планът за критични обстоятелства трябва да включва:

а) средства за информиране на аварийните служби

б) средства за осигуряване на резервен персонал за ЦНПС или пренасочване на сигналите

в) средства за информиране на потребителите на засегнатите системи

г) средства за информиране на клиентите)потребителите

14.1 Опасности

Планът за критични обстоятелства трябва да отчита евентуалните опасности, които могат да възникнат. Някои от тях са изброени по-долу:

а) Пълна неизправност на възможността за обработка в ЦНПС
б) Неизправност или повреда на средствата
в) Пожар, включително излагане на пожар в съседните помещения
г) Наводнение или спукване на водопроводни тръби.
д) Неизправност на комуникационната инфраструктура
е) Удар от превозно средство, включително железопътни превозни средства и самолети
ж) Умишлена повреда
з) Нападение, бомбени заплахи или действия под натиск
и) Непривична дейност или недостиг на персонал

14.2 Реакция при критични обстоятелства
Процедурите за реакция при критични обстоятелства трябва да бъдат разработени заедно с местните изпълнители и аварийните служби, за да може функцията за наблюдение на ЦНПС да бъде поддържана, докато се разследва инцидентът, установяват се или се отстраняват щетите.

14.3 Процедури за персонала
Задължение на ръководителите на ЦНПС е да гарантират, че целият персонал е наясно с всички процедури, които следва да бъдат предприети при критични обстоятелства. Целият персонал трябва да бъде инструктиран на място за използването на аварийното оборудване.

Трябва да бъде осигурен детайлен план за действие, който обхваща частична евакуация на персонала, който не е от първостепенно значение, и процедурите, които следва да се предприемат в случай на евакуация. Планът трябва да включва и процедури за повторно влизане и/или възстановяване след инцидент.

Целият персонал на ЦНПС трябва да получава необходимото обучение по процедурите при критични обстоятелства през интервали не повече от 6 месеца.

14.4 Протоколи
Като част от дневника за обичайната дейност трябва да се водят протоколи за предприетите действия по време на тренировката.

Приложение А

ОБРАБОТВАНЕ НА АЛАРМЕНИТЕ СИГНАЛИ

А1 Обработка на алармени сигнали

(Забележка: Обработката на алармените сигнали може да важи или да не важи за потвърдени алармени събития)

След получаването на алармен сигнал и като възможност за спиране на алармата от упълномощен потребител, ЦНПС ще допуска забавяне от не повече от 120 секунди преди да уведоми ПЗО.

Алармените сигнали, получени от преднамерено задействани устройства не подлежат на обработка на алармените сигнали.

По време на забавянето на обработката на алармен сигнал ЦНПС може да направи опит да се свърже с потребителя в охранявания обект и/или да получи телефонни обаждания от потребителя, за да се установи причината за аларменото събитие и то да се определи като реално или фалшиво.

Когато потребителят анулира аларменото събитие по време на забавянето за филтриране на алармата, използвайки своя код за разрешен пропуск, аларменият сигнал пак може да бъде определен като фалшив.

А.2 Времеви параметри за обработка на алармените сигнали

(Забележка: Времевите параметри за потвърден алармен сигнал важат за потвърдени алармени събития)

ЦНПС трябва да предприеме действия, за да установи връзка със съответната аварийна служба или да започне обработка в следните срокове след получаване на алармен сигнал:

а) за преднамерено задействани аларми: 30 сек. за 80% от получените сигнали и 60 сек. за 98.5% от получените сигнали;

б) за всички други алармени сигнали – 90 сек. за 80% от получените сигнали и 180 сек. за 98.5% от получените сигнали

А.3 Обработване на сигнали за неизправност в предаването

Ако ЦНПС получи сигнал за неизправност в предаването или прекъсване на предаването, той трябва да действа по един от следните начини:

а. Операторът на ЦНПС трябва да се опита да се свърже с охранявания обект и/или с потребителя, за да установи причината.

б. Ако неизправността в предаването е продължила повече от 90 секунди, ЦНПС трябва да пристъпи към изпълнение на своя договор.

А.4 Потвърдени алармени сигнали

(Обработването на потвърдени алармени сигнали се договаря въз основа на писмен договор)

Потвърден алармен сигнал е състояние на задействана аларма, при което неразрешено навлизане или опит за неразрешено навлизане в охранявания обект, установени от

алармената система против нарушители и нападатели и предадени към ЦНПС, е потвърдено по един от следните начини и е преценено, че това представлява действително проникване или действителен опит за проникване:

4.1 Потвърдена последователност

За да се приеме, че дадено алармено събитие е с потвърдена последователност:

а) **Сценарий I**
Комбинираният ефект от два отделни алармени сигнала, пристигащи в ЦНПС от един и същ охраняван обект

След получаване в ЦНПС на алармен сигнал, А, (произхождащ от детектор или процесор АА), втори алармен сигнал, В, (произхождащ от различен детектор или процесор ВВ) бъде получен в посочен интервал от време от същия охраняван обект.

Ако ЦНПС е уведомен от сигнално-охранителното дружество, че алармените сигнали от тези два източника, АА и ВВ, дава доказателства за потвърдена последователност на алармените събития, то ЦНПС трябва да определи комбинацията от двата алармени сигнала А и В като потвърдено алармено събитие.
Ако вторият алармен сигнал не бъде получен в уговореното време за потвърждение, операторът на ЦНПС ще определи аларменото събитие като фалшиво. Може да се осъществи връзка с потребителя, но на този етап ПЗО няма да бъдат информирани.

б) **Сценарий II**
Когато само един алармен сигнал, изпратен от охранявания обект на ЦНПС, може да бъде идентифициран като алармено събитие с потвърдена последователност (КУИ на охранявания обект са получили два отделни и независими алармени сигнала от АСНН и са ги комбинирали, за да изпратят на ЦНПС алармен сигнал за потвърдена последователност)

Ако ЦНПС получи алармен сигнал, С, който може да бъде идентифициран от ЦНПС като отчитащ наличието на алармено събитие с потвърдена последователност в охранявания обект, то ЦНПС трябва да отчете алармения сигнал С като алармен сигнал с потвърдена последователност.

в) **Сценарий III**
Неизправности в предаването на сигнали (произтичащи от АСНН с повече от една пътека за сигнализиране) и състояния на неизправност могат да бъдат обработвани като първи сигнал А от Сценарий I в процеса на проверка на последователността.

4.2 Визуално потвърден

За да се приеме, че дадено алармено събитие е визуално потвърдено, операторът на ЦНПС трябва да извърши едно от следните действия за минимум 30 секунди, ако няма предварителни доказателства, но във времевите параметри, посочени в Раздел А2:

а) Операторът в ЦНПС трябва да прегледа изображенията, предадени от охранявания обект директно и в реално време; и/или
б) Изображенията трябва да бъдат записани със записващите устройства в ЦНПС и операторът в ЦНПС трябва да прегледа записаните изображения; и/или

в) Изображенията трябва да бъдат записани със записващите устройства към КУИ в охранявания обект и операторът в ЦНПС трябва да прегледа записаните изображения.

Веднага след като операторът в ЦНПС вземе решение, действайки съобразно с договорените процедури, че изображенията, идващи от охранявания обект са такива, че да потвърдят наличието на действително проникване или действителен опит за проникване в охранявания обект, аларменият сигнал трябва да бъде определен като визуално потвърден алармен сигнал.

4.3 Звуково потвърден

За да се приеме, че дадено алармено събитие е звуково потвърдено в ЦНПС един или повече микрофони трябва да бъдат активирани в охранявания обект и периодът на прослушване, посочен по-долу трябва да трае минимум 30 секунди или при наличието на предишни доказателства:

а) Операторът в ЦНПС трябва да прослуша звуковете, предадени от охранявания обект директно и в реално време; и/или
б) Звуковете трябва да бъдат записани със записващите устройства в ЦНПС и операторът в ЦНПС трябва да прослуша възпроизвеждане на записаните звукове; и/или
в) Звуковете трябва да бъдат записани със записващите устройства към КУИ в охранявания обект и операторът в ЦНПС трябва да прослужа възпроизвеждане
на записаните звукове.

Веднага след като операторът в ЦНПС вземе решение, действайки съобразно с договорените процедури, че звуците, идващи от охранявания обект са такива, че да потвърдят активност в охранявания обект, аларменият сигнал трябва да бъде определен като звуково потвърден алармен сигнал.

4.4 Потвърден клиент/потребител

За да се приеме, че дадено алармено събитие е с потвърден абонат/потребител, ЦНПС ще изиска проверката на абоната/потребителя да бъде осигурена от надлежно упълномощен абонат/потребител или охранителите на абоната/потребителя (реакция/намеса при аларма), в който случай ЦНПС може да се свърже само с абоната/потребителя/охранителя, който отговаря за охранявания обект и който ще установи причината за аларменото събитие и ще го определи като реално или фалшиво

Клиентите следва да предоставят на ЦНПС поне две имена на лица за контакти, които са в състояние да реагират и ще пристигнат в охранявания обект обикновено в рамките на 30 минути след получаването на обаждане от ЦНПС, с ключове (ключодържатели), и които ще са в състояние да изключат алармената система.